

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia internasional saat ini tengah diguncangkan oleh mewabahnya pandemi COVID-19. *Coronavirus Disease-19* (COVID-19) adalah sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh virus korona (WHO, 2020). Penyakit ini memiliki gejala seperti demam, rasa lelah dan batuk kering. Selain itu, terdapat gejala lainnya seperti sesak napas, sakit tenggorokan, pilek dan diare (WHO, 2020). Sejak akhir tahun 2019, virus yang mulai menyebar di kota Wuhan, Tiongkok ini terus menyebar ke berbagai negara di dunia hingga awal bulan April saat ini. Indonesia juga termasuk salah satu negara yang terdampak penyebaran COVID-19 setelah dua orang warga negaranya terkonfirmasi positif COVID pada Maret 2020 (Sinuhaji, 2020).

Penularan COVID-19 yang dengan cepat terjadi antar manusia membuat risiko penyebaran virus tersebut dapat terjadi di lingkungan yang dekat seperti yang terjadi dalam kegiatan masyarakat sehari-hari. Menyikapi hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai hal untuk mencegah penyebaran dari virus tersebut dengan menghimbau masyarakat untuk melakukan *social distancing* yaitu suatu praktik kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk mencegah orang yang sakit melakukan kontak dengan orang yang sehat untuk mengurangi risiko penularan penyakit (Pearce, 2020). Kemudian, pemerintah juga meresmikan PP No 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) sebagai kelanjutan respon atas pernyataan WHO terkait penetapan status pandemi COVID-19 pada Maret 2020 (Giri, 2020).

Berdasarkan PP No 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diketahui bahwa pandemi COVID-19 ini akan berdampak terhadap berbagai aspek seperti politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan serta kesejahteraan masyarakat Indonesia. Sehingga pemerintah menetapkan pembatasan kegiatan masyarakat seperti peliburan kegiatan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, dan pembatasan kegiatan di tempat umum atau fasilitas umum. Adanya PSBB ini membuat pemerintah menghimbau perusahaan untuk melakukan kerja dari rumah atau *work from home* (WFH) sebagai langkah yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan dari program pembatasan sosial yang dirancang oleh pemerintah (Velarosdela, 2020). Pelaksanaan dari program tersebut dapat dilihat dari laporan Dinas Tenaga Kerja, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Provinsi DKI Jakarta (dalam Hashibuan, 2020) pada Senin 3 Maret 2020 bahwa setidaknya 517.743 tenaga kerja di ibu kota telah melakukan sistem WFH.

Work from home (WFH) atau yang juga dikenal dengan *remote working* merupakan orang yang bekerja di tempat lain selain ruang kerja mereka di kantor (Keeling, Croome & Roesch, 2015). Kegiatan bekerja yang tengah menjadi tren di era digital ini merupakan hal yang baru bagi masyarakat Indonesia. Menurut Ratriani (2020) WFH dinilai dapat memberikan jam kerja yang fleksibel bagi karyawan sehingga pekerjaan yang mereka lakukan dapat selesai dengan mudah. Namun, fleksibelnya waktu bekerja bagi karyawan WFH tidak jarang menyebabkan hal lain seperti jam kerja yang menjadi bertambah. Hal ini didukung oleh penelitian tentang pekerjaan dari rumah di AS, Inggris, Kanada dan Selandia Baru yang menemukan bahwa fleksibilitas dapat memperburuk pekerjaan yang berlebihan bahkan meningkatkan dominasi pekerjaan (Sullivan, 2012).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terhadap beberapa karyawan yang melakukan WFH, diketahui bahwa waktu bekerja ketika WFH menjadi lebih panjang daripada ketika bekerja di kantor. Ketika di kantor, biasanya mereka bekerja mulai pukul 08:00-17:00 namun saat WFH mereka dapat bekerja hingga pukul 20:00 bahkan lebih setiap harinya. Mereka mengatakan, hal tersebut terjadi karena tidak terbatasnya waktu untuk melakukan perjalanan ke kantor sehingga mereka dapat

lebih bebas untuk mengerjakan tugas-tugas yang lainnya. Hal serupa tidak hanya terjadi di Indonesia, jam kerja karyawan di Amerika Serikat rata-rata bertambah 3 jam sejak diberlakukannya WFH, sementara di Inggris, Prancis, Spanyol dan Kanada bertambah 2 jam (Hashibuan, 2020).

Pada umumnya, fleksibilitas bagi karyawan yang biasa bekerja di kantor dapat meningkatkan keseimbangan hidup dan juga kesejahteraan psikologis sehingga mereka berharap fleksibilitas yang besar saat melakukan WFH dapat memengaruhi hal-hal tersebut. Namun, sebuah penelitian tentang pekerja WFH di Inggris tidak menemukan hubungan antara fleksibilitas dengan pekerja WFH tentang konflik keluarga-kerja (dalam Sullivan, 2012). Sejalan dengan hal tersebut, Peters (dalam Sullivan, 2012) menambahkan fleksibilitas juga dapat membuat tekanan dengan mengaburkan batas-batas keseimbangan karena menyebabkan terlalu banyak bekerja atau masalah. Oleh karena itu, fleksibilitas dalam bekerja ketika WFH dapat menjadi salah satu hambatan dalam pekerjaan seseorang.

Selain fleksibilitas dalam bekerja, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan ternyata masih ada kendala lainnya yang dihadapi karyawan ketika melakukan WFH. Penyesuaian terhadap kondisi lingkungan kerja di rumah membuat sebagian karyawan merasakan kesulitan karena minimnya fasilitas yang tersedia seperti ketersediaan internet dan beberapa pekerjaan yang tidak dapat dilakukan di rumah. Hal tersebut, juga membuat karyawan merasa terganggu dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan mudah. Sejalan dengan hal tersebut, Dahlius dan Ibrahim (2016) menemukan dalam penelitiannya bahwa fasilitas kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja menurut Locke dan Nathan (dalam Kassim, Bambale, & Jakada, 2016) didefinisikan sebagai kondisi emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Karyawan merupakan aset utama bagi organisasi (Munandar, 2008). Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka dapat mengekspresikan sesuatu yang lebih baik atau positif tentang pekerjaan mereka. Pengelolaan sumber daya manusia dalam

organisasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja yang dapat memengaruhi jalannya organisasi.

Melaksanakan WFH ditengah pandemi bukanlah suatu kondisi bekerja yang menyenangkan bagi karyawan. Ketidakpastian mengenai kapan berakhirnya pandemi serta berbagai kabar seperti pemotongan gaji, tunjangan hari raya (THR) hingga pemutusan hubungan kerja (PHK) pada beberapa perusahaan membuat karyawan yang melaksanakan WFH merasa resah dan terganggu kepuasannya terhadap pekerjaannya. Gajendran dan Golden (2018) dalam studinya menemukan bahwa WFH dapat memengaruhi berbagai aspek dalam pekerjaan yang salah satunya adalah kepuasan kerja. Gaji memang berkorelasi dengan kepuasan kerja dan kebahagiaan bagi banyak orang (Robbins & Judge, 2017), karena uang menjadi motivasi bagi karyawan dalam pekerjaannya. Tetapi, ditengah krisis yang berdampak pada ekonomi dimana berbagai perusahaan saling berkompetisi untuk tetap bertahan pemotongan sejumlah pengeluaran seperti pembayaran karyawan dan tunjangan-tunjangannya juga menjadi pilihan terakhir bagi perusahaan. Hal tersebut yang dapat membuat kepuasan kerja karyawan menurun dan memungkinkan juga untuk berdampak pada hal lainnya.

Penelitian terkait menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi pada karyawan (Indy & Handoyo, 2013). Karyawan yang bermotivasi tinggi membantu dalam mencapai target organisasi atau institusi. Ketika tujuan diselaraskan, lembaga lebih mampu bersaing dengan pesaing, dan semangat kerja juga lebih tinggi ketika karyawan termotivasi dengan baik. Dalam mencapai tujuan organisasi ditengah pandemi, karyawan merupakan pendorong utama yang dibutuhkan dalam mencapainya. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi dapat membantu organisasi dalam mencapai target karena ketika tujuan diselaraskan organisasi menjadi lebih mampu untuk bersaing dengan pesaing (Shah, Rehman, Akhtar, Zafar & Riaz, 2012). Kemudian apabila karyawan memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya, maka akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi tersebut (Said, Abukraa & Rose, 2015). Selain itu, kepribadian seseorang juga dinilai penting dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Said, Abukraa & Rose (2015)

menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepribadian seseorang dengan kepuasan kerja.

Akan tetapi, fakta mengenai pandemi ini berdampak terhadap perekonomian juga tidak dapat dihindari karena sejumlah perusahaan mulai mengalami kebangkrutan yang mengakibatkan pemotongan gaji karyawan bahkan pemutusan hubungan kerja (PHK). Berdasarkan data Kemenaker per 20 April 2020 (dalam Karunia, 2020) terdapat 2.084.593 pekerja dari 116.370 perusahaan dirumahkan dan terkena PHK akibat dampak pandemi COVID-19. Fakta tersebut membuat sejumlah karyawan dalam studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti merasa khawatir dan mulai tidak memiliki harapan akan masa depan pekerjaannya. Karena, selain gaji mereka juga mengatakan kehilangan banyak kesempatan untuk mengembangkan karier seperti mengikuti program pelatihan dan kesempatan untuk promosi karena harus tertunda sampai waktu yang tidak ditentukan imbas dari pandemi ini. Hal tersebut dinilai dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan karena dalam studi terkait kesempatan mengikuti program pelatihan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Gazioglu & Tansel, 2006). Menurut Mohammad, Farzana, Habib dan Alias (2011) kepuasan kerja juga merupakan faktor yang berkontribusi terhadap kesejahteraan fisik dan mental karyawan. Sejalan dengan hal tersebut, sebuah penelitian menunjukkan karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki kesejahteraan psikologis yang tinggi pula (Olatunde & Odusanya, 2015).

Kepuasan kerja pada karyawan juga memiliki berbagai faktor. Spector (1997) membagi indikator kepuasan kerja yang diantaranya adalah gaji, promosi, supervisi, tunjangan, imbalan, kondisi operasional, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri dan komunikasi. Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat diketahui ternyata banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Faktor-faktor tersebut dapat digolongkan kedalam tiga golongan, yaitu terkait pekerjaan, organisasi, dan individu (Thiruchelvi & Supriya, 2009). Pada faktor yang terkait individu, terdapat aspek kognitif dan afektif di dalamnya. Kepuasan kerja merupakan kepuasan seseorang terhadap kombinasi dari kedua aspek tersebut. Menurut Moorman dan Robert (dalam Thiruchelvi & Supriya, 2009) pada aspek kognitif kepuasan seseorang

dilihat dari penilaiannya terhadap kondisi, peluang, dan hasil yang didapatkan individu. Sementara, pada aspek afektif kepuasan seseorang dilihat dari penilaian emosional positif terhadap keseluruhan pekerjaan (Thiruchelvi & Supriya, 2009). Karena dalam aspek afektif, kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya tergantung pada emosi yang memengaruhi penilaian seseorang terhadap pekerjaannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosi itu merupakan sesuatu yang penting pada seseorang, terutama dalam organisasi dengan hubungannya pada kepuasan kerja karyawan.

Kecerdasan emosi menurut Goleman (dalam Lunnenburg, 2011) adalah suatu kemampuan untuk mengetahui emosi seseorang, mengelolanya, memotivasi, mengenali emosi pada sesuatu yang lain dan mengelola hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi merupakan konstruk yang baru dan diminati dalam pembahasan pada dunia industri dan organisasi. Kemampuan ini perlu dipahami bagi karyawan dan organisasi terutama dalam menghadapi pandemi yang memungkinkan untuk dapat menurunkan produktivitas ketika melakukan WFH karena sejumlah permasalahan di dalamnya. Menurut Goleman (dalam Nezhad & Bahramzade, 2013) kecerdasan emosional dan kapasitas pengetahuan manusia dapat membantu untuk mengidentifikasi serta mengendalikan emosi dan motivasi seseorang.

Dalam menghadapi berbagai tekanan imbas dari pandemi ini, kecerdasan emosional pada seseorang memiliki peran dengan berbagai hal dalam pekerjaan yang membuat seseorang dapat tetap berkembang dalam pekerjaannya. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi yang lebih tinggi secara signifikan terkait dengan kesehatan mental yang lebih baik, lebih banyak keterlibatan kerja, lebih banyak kepuasan dengan dukungan sosial di tempat kerja, dan lebih banyak kekuatan yang dirasakan di tempat kerja (Schutte & Loi, 2014). Pada pembahasan sebelumnya telah disebutkan bahwa terdapat banyak hambatan yang terjadi bagi karyawan selama melakukan WFH. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tentu dapat lebih mudah dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian terkait menemukan bahwa kemampuan kecerdasan emosi memiliki hubungan yang signifikan dengan gaya manajemen konflik (Hopkins & Yonker,

2015). Dalam penelitian tersebut, kemampuan dalam kecerdasan emosi seperti kemampuan menyelesaikan masalah, bertanggung jawab secara sosial, dan kemampuan untuk mengatur dorongan merupakan kemampuan yang langsung berhubungan dengan bagaimana seseorang mengelola konflik di tempat kerja serta dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan yang harus melakukan WFH.

Penelitian terkait yang dilakukan oleh Trivellas, Gerogiannis dan Svarna (2013) menemukan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan intensi pergantian karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan dengan kecerdasan emosi yang tinggi dapat bekerja secara tim dengan memanfaatkan kemampuan mereka untuk memahami, menilai dan mengelola emosi mereka dan rekan-rekannya (Trivellas, Gerogiannis & Svarna, 2013). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi tinggi cenderung memiliki emosi yang positif sehingga mereka dapat lebih puas dengan pekerjaannya karena mereka terampil dalam mengatur dan mengarahkan emosi mereka dalam berbagai situasi terutama pada saat melakukan WFH ditengah pandemi.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ealias dan George (2012) menunjukkan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosi yang tinggi, akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi pula. Sejalan dengan hal tersebut Schutte, Malouff, Simunek, McKenley dan Hollander (dalam Tangoe dan Quarshie, 2016) menyebutkan bahwa untuk menjadi seseorang yang profesional dan sukses mereka harus dapat memahami, mengatur dan memanfaatkan emosi mereka. Tidak hanya bagi karyawan, kecerdasan emosi juga perlu dikembangkan bagi para pemimpin dalam organisasi. Hal tersebut perlu dilakukan karena di masa krisis seperti ini seorang pemimpin harus menjadi contoh yang bijak bagi karyawan lainnya dalam menghadapi berbagai kendala selama melakukan WFH dan juga saat menghadapi hal lainnya selama masa pandemi ini yang membuat produktivitas mereka menurun. Sehingga karyawan yang merasakan hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ngirande dan Timothy (2014) terhadap 92 partisipan dari dua tingkatan yang merupakan pimpinan organisasi tingkat menengah dan karyawan tingkat bawah di sebuah perusahaan industri tenaga listrik di Afrika

Selatan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi pimpinan dengan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa seorang pemimpin dengan kecerdasan emosi tinggi, maka kepuasan kerja pada karyawan lainnya akan tinggi pula. Sejalan dengan penelitian tersebut, seorang pemimpin yang memiliki kecerdasan emosi tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, psikologis karyawan, kinerja karyawan baik secara individu maupun kelompok dan kepuasan pelanggan (Hur, Berg & Wilderom, 2011).

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan *work from home*. Hal tersebut dipilih, karena belum banyak ditemukan penelitian terkait pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan *work from home* ditengah pandemi.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberikan identifikasi masalah dari penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan *work from home* (WFH)
2. Bagaimana gambaran kecerdasan emosi pada karyawan yang melakukan *work from home* (WFH)
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan *work from home* (WFH).

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas maka diperlukan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan *work from home* (WFH).

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan *work from home* (WFH)?”

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan *work from home* (WFH).

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dalam menjawab permasalahan terkait dengan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1.6.2.1 Bagi Karyawan WFH

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan terkait peran kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja bagi karyawan. Agar karyawan dapat mengembangkan kecerdasan emosinya guna meningkatkan kepuasan kerja dalam menghadapi berbagai situasi.

1.6.2.2 Bagi Institusi Tempat Kerja

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah wawasan terutama dalam kaitannya dengan peran kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja terhadap karyawan. Agar institusi dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kecerdasan emosinya guna meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan dalam menghadapi berbagai situasi.